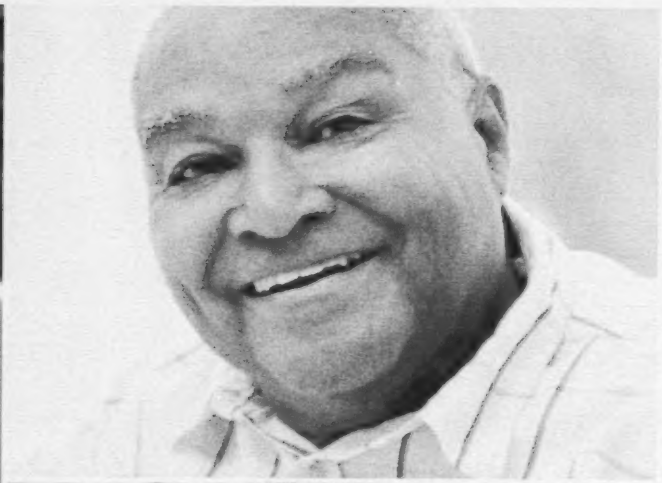
RLISS de Waterloo Wellington

RAPPORT DU SECTEUR COMMUNAUTAIRE 2015-2016

Ontario
Réseau local d'intégration des services de santé



NOTRE MISSION : diriger un système de santé intégré et de grande qualité pour nos résidents

NOTRE VISION : une meilleure santé – un meilleur avenir

NOTRE VALEUR DE BASE : agir dans l'intérêt des résidents pour favoriser leur santé et leur bien-être

TABLE DES MATIÈRES

Lettre du directeur général et de la présidente du conseil 4

Qui nous sommes 5

Feuille de route pour améliorer la santé locale 6

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS PRIMAIRES 7

De l'ombre à la lumière : relier les réfugiés aux soins primaires 8

Meilleur accès à des soins primaires complets pour les résidents de Guelph 11

Initiatives et réalisations 12

Accès coordonné au système 16

Relier les soins, les patients et leurs êtres chers grâce à la technologie des soins de santé 16

CRÉER UNE EXPÉRIENCE DE SOINS DE SANTÉ MIEUX HARMONISÉE ET COORDONNÉE 18

Augmenter la qualité de vie d'un plus grand nombre de personnes âgées de la région de Waterloo Wellington grâce à community support connections 19

Priorité aux patients : expérience harmonieuse en matière de soins à l'échelle des fournisseurs 20

Le centre de santé rurale minto ouvre ses portes pour offrir des soins coordonnés aux résidents en région rurale 21

Initiatives et réalisations 22

Des soins adaptés sur le plan culturel qui font une différence 24

DIRIGER UN SYSTÈME DE SOINS SANTÉ DE QUALITÉ GRÂCE À DES PRATIQUES EXEMPLAIRES FONDÉES SUR DES DONNÉES PROBANTES 25

Le programme extraordinary needs trouve pour Philip un endroit où il se sentira chez lui 26

Un accès sécurisé aux renseignements numériques sur la santé des patients favorise des soins opportuns 27

Initiatives et réalisations 28

L'avenir 31

« Lorsque nous regardons l'ampleur de nos réalisations collectives, un thème se distingue : l'innovation. »

LETTRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

La dernière année a marqué la fin du Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2013-2016, un ambitieux plan triennal pour les soins de santé locaux s'étant traduit par des changements importants à la façon dont les services sont organisés et offerts.

Il y a trois ans, la plupart de nos programmes de santé dans les hôpitaux fonctionnaient indépendamment les uns des autres. Aujourd'hui, ils sont dirigés par des conseils intégrés de programmes cliniques pour faire en sorte que les mêmes soins de grande qualité soient offerts de façon aussi efficace que possible de Southgate à North Dumfries. Par conséquent, nous disposons du programme de soins de l'AVC le plus amélioré dans la province. Un plus grand nombre de résidents survivent et continuent de s'épanouir à la suite d'une crise cardiaque. Les gens de la région de Waterloo Wellington comptent parmi les moins susceptibles de la province d'être réadmis à l'hôpital pour recevoir des soins à la suite d'un séjour à l'hôpital, et ont passé près de 40 000 jours de moins à l'hôpital en attente de soins dans un milieu plus approprié.

La région de Waterloo Wellington compte plusieurs programmes uniques en Ontario, comme le service HERE 24/7, les équipes mobiles d'intervention en cas de crise et les tables de connectivité. Ces programmes réunissent des ressources des services publics et organismes de santé pour favoriser le mieux-être des résidents au-delà des simples soins de santé afin de mieux s'attaquer aux déterminants sociaux de la santé.

Lorsque nous regardons l'ampleur de nos réalisations collectives, un thème se distingue : l'innovation.

La région de Waterloo Wellington est un carrefour de l'innovation. Même si notre collectivité est connue pour son secteur technologique appelé la « Silicon Valley du Nord », l'innovation dans notre région correspond à beaucoup plus encore. Il s'agit d'innovation grâce au leadership – leaders communautaires dans les domaines de la santé, de la justice, des affaires, des services sociaux, des municipalités et autres qui se font les défenseurs de l'avancement de notre collectivité.

D'innovation grâce à la collaboration – des organismes se regroupent et vont au-delà de leurs rôles traditionnels. D'innovation grâce à la recherche – en tirant profit d'établissements d'enseignement de classe mondiale pour mettre en oeuvre des pratiques exemplaires afin d'orienter les soins aux patients. Et, bien entendu, d'innovation grâce à la technologie – en utilisant les technologies habilitantes pour mieux relier les besoins de la collectivité aux services communautaires.

Même si nous avons continué d'investir de façon importante dans les soins de santé locaux, 300 millions de dollars de plus aujourd'hui qu'il y a près de 10 ans, les améliorations les plus importantes dans les soins ont été faites grâce à l'innovation.

Le présent Rapport du secteur communautaire communique les faits saillants des innovations majeures réalisées cette année dans le système de santé - grâce à la collaboration et au partenariat avec nos fournisseurs de services de santé, administrateurs et dirigeants communautaires locaux – afin d'offrir un système de santé intégré et de grande qualité aux résidents de la région. Vous trouverez également dans le rapport un calendrier démontrant comment vos soins de santé locaux se sont améliorés durant la période couverte par le dernier PSSI triennal.

Nous voulons remercier tous nos professionnels des soins de santé de leur travail exceptionnel chaque jour visant à offrir les meilleurs soins possible à nos résidents. Nous sommes impatients de partager plus de témoignages et de comptes rendus avec vous tout au long de l'année, à mesure que nous continuons d'innover pour améliorer la santé et le bien-être de chaque résident de la région de Waterloo Wellington.

Joan Fisk,
présidente du conseil
d'administration

Bruce Lauckner,
Directeur général

QUI NOUS SOMMES

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Waterloo Wellington s'occupe de la conception, du financement et de la surveillance du rendement du système de santé pour les quelque 800 000 personnes qui habitent dans la région de Waterloo, la ville de Guelph, le comté de Wellington et la partie sud du comté de Grey.

Nous travaillons avec les résidents, les familles, les fournisseurs de services de santé, les organismes communautaires, les administrations locales et d'autres partenaires communautaires pour bâtir un meilleur système de soins de santé pour tous dans la région de Waterloo Wellington. Nous avons à cœur de donner la priorité aux résidents dans tout ce que nous faisons.

Nous écoutons, nous établissons des partenariats, nous agissons, nous dirigeons, et nous le faisons en collaboration avec des professionnels de soins de santé dévoués à l'échelle du système.

POPULATION TOTALE DU RLISS DE WATERLOO WELLINGTON
778 676

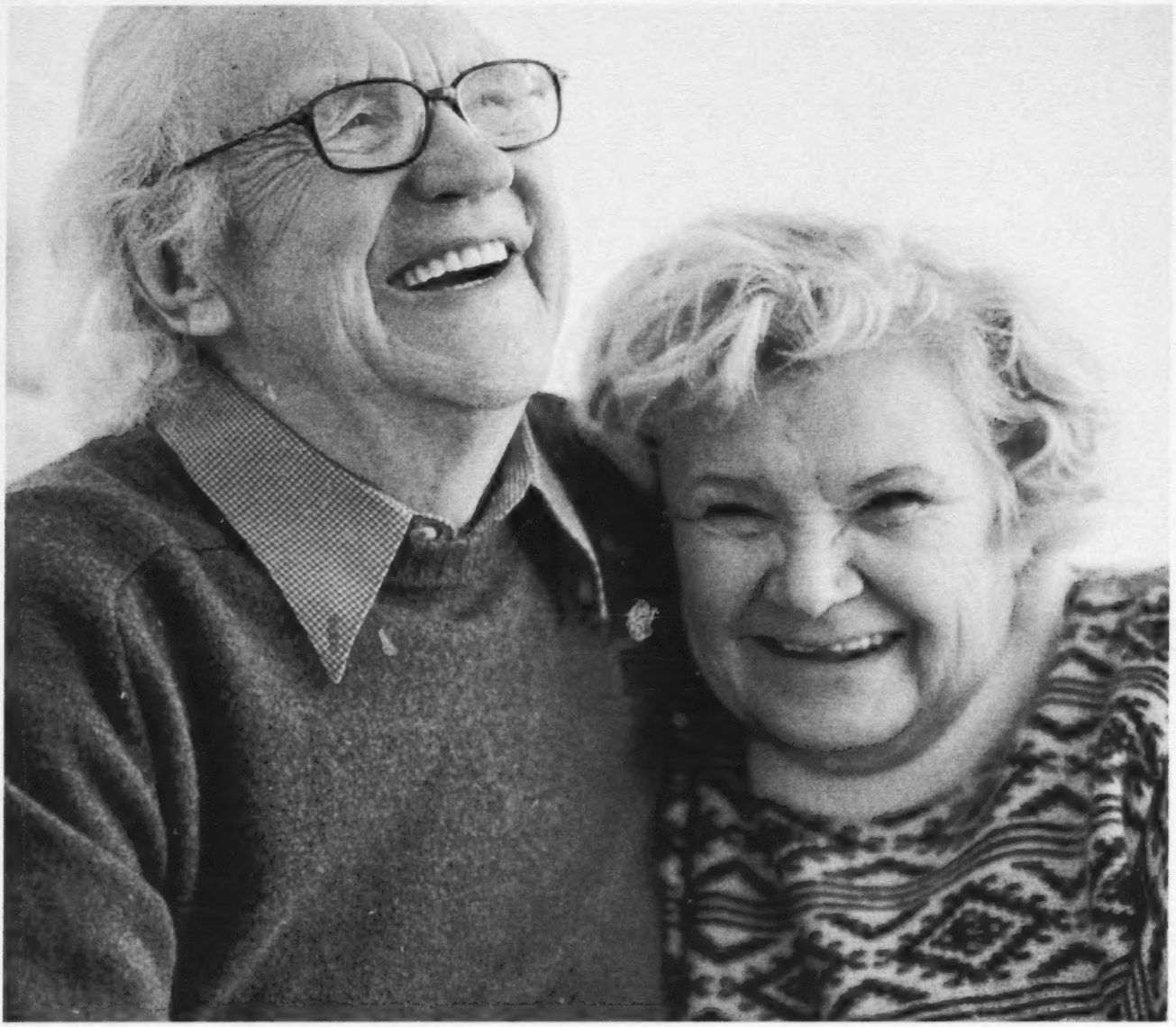
PERSONNES ÂGÉES (65 ANS ET PLUS)
14,3 %

POPULATION FRANCOPHONE
12 000

POPULATION AUTOCHTONE
10 000

POPULATION EN MILIEU RURAL
11 %

POPULATION IMMIGRANTE
20,5 %



FEUILLE DE ROUTE POUR AMÉLIORER LA SANTÉ LOCALE

Tous les trois ans, nous sollicitons la participation des résidents, des fournisseurs de services de santé et d'autres leaders communautaires de la région afin de préparer un plan stratégique qui décrit les services de santé auxquels les résidents tiennent le plus. Ce plan, intitulé le Plan de services de santé intégrés (PSSI), constitue la feuille de route pour améliorer le système de santé local au cours des trois années suivantes.

Les pages qui suivent fournissent un aperçu des principales initiatives entreprises cette année dans les domaines prioritaires suivants :

- améliorer l'accès aux soins primaires;
- créer une expérience de soins de santé mieux harmonisée et coordonnée; et
- diriger un système de soins de santé de qualité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes.

Ce rapport inclut également des témoignages de résidents pour vous expliquer comment les améliorations au système de santé local ont eu un effet positif sur leur santé et leur bien-être. Nous avons la chance d'interagir avec les résidents chaque jour et nous croyons que la meilleure façon de constater le véritable impact de notre travail est en lisant leurs témoignages.

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS PRIMAIRES

Votre fournisseur de soins primaires est probablement le premier professionnel de la santé vers qui vous vous tournez pour obtenir des soins. Les professionnels des soins primaires sont souvent des médecins de famille, mais il peut également s'agir d'infirmières ou d'infirmiers praticiens ou d'autres professionnels des soins de santé qui soutiennent vos soins quotidiens et s'occupent de coordonner tout service dont vous pourriez avoir besoin de la part d'autres fournisseurs ou spécialistes.

Pour que les fournisseurs de soins primaires sur le territoire du RLISS de Waterloo Wellington puissent offrir les meilleurs soins possible, il est important qu'ils soient bien informés, reliés aux autres fournisseurs de services de santé et qu'ils aient accès à la technologie qui les aidera à offrir les meilleurs soins.

Cette année, nous nous concentrons principalement sur l'amélioration de l'accès aux soins primaires pour nos résidents les plus vulnérables – ceux ayant des besoins médicaux complexes et ceux des populations qui sont marginalisées ou à risque de mauvais résultats pour la santé.

EN 2015-2016...

2e

parmi les RLISS de l'Ontario pour les taux les moins élevés de réadmission à l'hôpital de façon générale pour les patients souffrant de problèmes de santé chroniques (une mesure de soins de grande qualité).

62 %

des résidents déclarent que leur fournisseur de soins primaires discute toujours avec eux des options en matière de soins et les inclut dans les décisions médicales, une augmentation de 9 %.

170

résidents ont reçu des mesures de soutien social complètes grâce aux tables de connectivité; un partenariat gagnant d'un prix international qui soutient davantage les résidents à risque.

34 000

visites de soins virtuels offertes dans la région de Waterloo Wellington en 2015-2016, amenant les soins plus près du lieu de résidence grâce à la vidéoconférence pour de nombreux résidents qui ont de la difficulté à se déplacer pour consulter leur médecin.

« C'était très bien organisé; tous les fournisseurs de soins de santé ont été formidables et ont très bien travaillé ensemble, même s'ils venaient tous d'endroits différents. Ils sont allés bien au-delà de leurs fonctions pour aider les gens à se sentir à l'aise. »

- Doha Shahin, interprète arabe au Centre multiculturel KW.

DE L'OMBRE À LA LUMIÈRE : RELIER LES RÉFUGIÉS AUX SOINS PRIMAIRES

Dans le cadre de l'engagement pris par le Canada pour aider à l'établissement de 25 000 réfugiés syriens, le RLISS de Waterloo Wellington a dirigé l'intervention locale en soins de santé pour faire en sorte que les familles arrivant dans la région de Waterloo Wellington en provenance de la Syrie aient accès aux services de santé essentiels dont ils ont besoin. En partenariat avec la santé publique, le secteur des soins primaires, le secteur de l'éducation, les hôpitaux, les organismes communautaires et les municipalités de la région, on a lancé plusieurs initiatives novatrices en collaboration afin d'accueillir ces nouvelles familles et les aider à s'y retrouver dans les services locaux.

« De façon générale, la santé des nouveaux arrivants syriens était bonne, mais un grand nombre d'entre eux n'avaient pas reçu de soins médicaux ou dentaires réguliers ou de vaccination depuis de nombreuses années en raison de la guerre civile en Syrie et des difficultés qui découlent de la vie dans des camps de réfugiés », explique Lisa Bitonti-Bengert, cadre supérieure, Intégration du système de santé. « En outre, un grand nombre de réfugiés souffraient de traumatisme émotionnel en raison du conflit violent qui accompagne la guerre. »

Le personnel infirmier autorisé de soins primaires du centre de santé Sanctuary pour réfugiés a été déployé

au centre du programme d'aide aux réfugiés à Kitchener pour procéder au triage des problèmes de santé déclarés et offrir de l'enseignement en santé afin d'éviter des visites inutiles aux services des urgences. La santé publique a organisé des cliniques de vaccination sur place. ServiceOntario a offert des services d'inscription sur place pour recevoir une carte d'Assurance-santé de l'Ontario. Alors que les nouveaux résidents ont commencé à arriver rapidement, il était évident que le besoin pour un accès plus rapide aux soins primaires était essentiel, mais d'une façon organisée qui s'adapterait à leurs réalités en matière de transport, de logement, de traduction et de culture, pour s'assurer que les soins offerts soient attentionnés et efficaces.

« Ensemble, nous avons eu l'idée d'organiser des jours de clinique pour que les familles de nouveaux arrivants puissent recevoir une première évaluation de leur état de santé, les médicaments nécessaires, tout aiguillage vers d'autres services dont ils pourraient avoir besoin et pour qu'ils puissent être reliés à un fournisseur de soins primaires plus permanent, le tout en une seule visite », affirme Lisa.

De nombreux partenaires ont répondu présents pour organiser la clinique, y compris l'Équipe de santé familiale de Mount Forest, l'Équipe de santé familiale du Centre de médecine familiale, le Centre de santé communautaire de Woolwich, le Centre multiculturel KW, LifeLabs et la Santé publique de la région de Waterloo et de Wellington Dufferin Guelph. Grand River Transit a également offert le transport aller-retour gratuit aux réfugiés et à leurs familles pour se rendre à la clinique.

« Un très grand nombre d'organismes se sont associés pour rendre le tout possible », explique Lisa. « Plusieurs médecins de famille et urgentologues, des membres du personnel infirmier, des bénévoles, un pharmacien et des interprètes d'un peu partout ont participé afin de soutenir cet effort. En tout, trois jours de clinique le week-end ont permis de prendre soin de 198 personnes. Ce fut un succès retentissant ayant permis de relier une population extrêmement vulnérable aux soins dont elle avait besoin rapidement, et qui a permis de diminuer le besoin de ces gens de recevoir des soins aux services des urgences et dans des cliniques de soins d'urgence. »

« C'était très bien organisé; tous les fournisseurs de soins de santé ont été formidables et ont très bien travaillé ensemble, même s'ils venaient tous d'endroits différents. Ils sont allés bien au-delà de leurs fonctions pour aider les gens à se sentir à l'aise. Certains ont appris quelques mots de bienvenue en arabe afin de pouvoir dire bonjour, au revoir et bon travail. En tant qu'interprètes, nous étions persuadés que ce serait le chaos en raison du nombre important de clients, mais ce ne fut vraiment pas le cas. Nous avons tous été impressionnés! Même si les nouveaux clients avaient vécu beaucoup de tristesse, il y a eu quelques exemples d'histoires heureuses dans ces cliniques. Par exemple, une femme avait deux fils, dont le plus jeune avait 11 ans, et elle essayait depuis neuf ans d'avoir un autre bébé. Elle a passé un test à la clinique et il s'est avéré qu'elle était devenue enceinte durant son premier mois au Canada. Elle était aux anges d'avoir un bébé canadien! »

- Doha Shahin, interprète arabe au Centre multiculturel KW.

« Nous avons constaté que lorsque les gens viennent vivre dans un autre pays où la culture et la langue sont différentes, l'utilisation du transport en commun peut être intimidante. Nous offrons donc une formation sur les déplacements et nous pouvons organiser des visites pour les nouveaux arrivants afin de leur expliquer les trajets d'autobus, les ressources communautaires, comment se servir des billets et des correspondances et, nous l'espérons, leur permettre de vivre une expérience plus agréable pour favoriser leur autonomie. Le fait d'aider les nouveaux résidents à se rendre à la clinique semblait un excellent moyen de les aider. Un des chauffeurs ayant participé au service m'a dit par la suite que l'expérience avait été vraiment positive. »

- Dave Steffler, spécialiste en formation, Grand River Transit

« Tout d'abord, nous avons donné accès à tous nos cours et groupes de mieux-être aux patients de médecins de famille qui ne bénéficiaient pas de ces mesures de soutien supplémentaires. »

- Ross Kirkconnell, directeur général, ESF de Guelph

Fournisseur et patient dans un bureau de l'ESF de Guelph

INNOVATION GRÂCE AU LEADERSHIP

2 200 résidents aux besoins médicaux et sociaux complexes possèdent un plan de soins décrivant leurs objectifs de santé et de mieux-être communiqué à leur fournisseur de soins primaires et à leur équipe de soins.

ALORS (2012)

64 % des résidents avaient un fournisseur de soins primaires

MAINTENANT (2016)

97 % des résidents ont un fournisseur de soins primaires

MEILLEUR ACCÈS À DES SOINS PRIMAIRES COMPLETS POUR LES RÉSIDENTS DE GUELPH

Près de 15 000 résidents de Guelph supplémentaires ont maintenant accès à des mesures de soutien pour la santé et le bien-être auxquelles ils n'avaient pas accès auparavant grâce à une décision prise au début de 2016 par le conseil d'administration de l'Équipe de santé familiale (ESF) de Guelph.

« À ses débuts, l'ESF de Guelph comptait 33 médecins de famille et environ 40 000 patients », explique Ross Kirkconnell, directeur général de l'Équipe de santé familiale. « Les patients de médecins qui ne faisaient pas partie de notre équipe nous répétaient souvent qu'ils voulaient avoir accès aux mesures de soutien dont nous disposons. Il était évident que nous devions nous pencher sur une façon d'offrir, dans la mesure du possible, un accès équitable aux services de santé offerts à tous les résidents afin d'améliorer la santé de notre population. »

Il existe de nombreux modèles différents de soins primaires en Ontario. Certains médecins de famille travaillent seuls pour prodiguer des soins, alors que d'autres travaillent en groupes. Les équipes de santé familiale comme celle de Guelph ont recours à des équipes comptant différents professionnels de la santé, notamment des médecins de famille, en plus d'autres mesures de soutien comme les services de nutritionnistes, de conseillers en santé mentale et de travailleurs sociaux. Mais tandis que les 40 000 patients de l'ESF de Guelph pouvaient avoir accès à ces services essentiels de santé et de mieux-être, il en allait autrement pour de nombreux autres résidents de Guelph.

Au fil des ans, l'ESF de Guelph a pris de l'expansion pour compter 115 000 patients, 80 médecins de famille et plus de 200 employés dans 25 emplacements à Guelph. Avec l'ESF de Guelph et le Centre de santé communautaire de Guelph, environ 90 % des résidents de Guelph avaient accès à des soins complets offerts par une équipe. Le conseil d'administration de l'ESF de Guelph a constaté la nécessité et l'occasion d'être encore plus inclusif. Les membres du conseil ont donc fait des recherches sur des modèles de soins qui existent à l'extérieur de l'Ontario et qui permettent l'intégration et la collaboration des services de santé à l'échelle des fournisseurs de soins pour mieux soutenir les besoins en santé de toute une population.

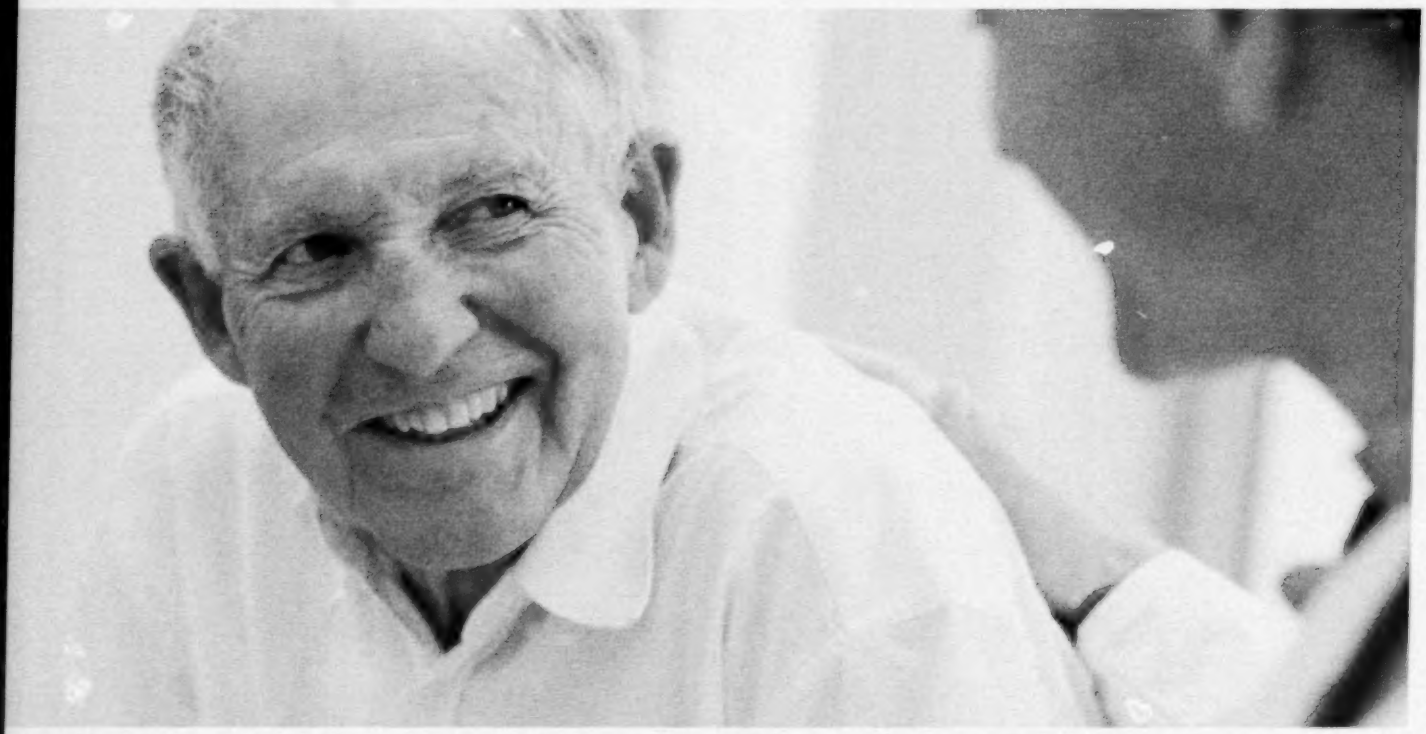
En partant du principe directeur que tous les patients qui ont des besoins complexes peuvent profiter de ce type de soins, que leurs fournisseurs de soins primaires fassent partie de l'équipe de santé familiale ou non, ce type de soins complets a été mis à la disposition de tous ceux en ayant besoin dans la collectivité.

« Tout d'abord, nous avons donné accès à tous nos cours et groupes de mieux-être aux patients de médecins de famille qui ne bénéficiaient pas de ces mesures de soutien supplémentaires », explique Ross.

« Nous rencontrons maintenant ces médecins pour mieux comprendre les besoins de leurs patients et faire en sorte de pouvoir soutenir leur travail grâce à l'accès aux services de notre équipe interdisciplinaire. »

Les membres du personnel de l'ESF de Guelph continuent de travailler avec les médecins de famille de la région, cabinet par cabinet, pour intégrer d'autres mesures de soutien pour leurs patients.

« Jusqu'à présent, les commentaires sont très positifs », déclare Ross. « J'ai entendu des histoires de couples dont l'un des conjoints faisait partie de l'Équipe de santé familiale, mais pas l'autre. Le conjoint qui ne faisait pas partie de l'équipe avait souvent l'impression de ne pas recevoir le même soutien. Et les commentaires des médecins indiquent constamment que le partage de ces services crée un résultat équitable pour tous, avec le véritable objectif d'aider leurs patients, en particulier ceux aux cas complexes et souffrant de maladies chroniques. »



Pour atteindre notre objectif d'améliorer l'accès aux soins primaires, les initiatives qui suivent ont été entreprises avec des professionnels de la santé de toute la région de Waterloo Wellington :

FAIRE DES SOINS DE SANTÉ FAMILIALE LE PIVOT DU SYSTÈME DE SANTÉ AFIN D'AMÉLIORER VOTRE ACCÈS AUX SERVICES ET DE PARVENIR À DES RÉSULTATS DE SANTÉ POSITIFS.

MAILLONS SANTÉ

INITIATIVE

- S'appuyer sur les quatre maillons santé de Waterloo Wellington pour améliorer l'accès coordonné aux soins pour les résidents ayant des besoins médicaux complexes.
- Faire en sorte que les résidents aux besoins complexes en santé aient accès à des soins primaires.

RÉALISATION

- 2 200 résidents aux besoins médicaux et sociaux complexes possèdent un plan de santé décrivant leurs objectifs de santé et de mieux-être communiqué à leur fournisseur de soins primaires et à leur équipe de soins.
- Un projet pilote pour rendre ces plans de soins accessibles en ligne a été réalisé afin que les résidents, leur famille et leur équipe de soins puissent consulter le plan de soins et le mettre à jour.
- Tous les résidents qui ont des besoins médicaux complexes ont un fournisseur de soins primaires.

DÉTERMINANTS SOCIAUX ET COLLABORATION À L'EXTÉRIEUR DES SOINS DE SANTÉ

INITIATIVE

- Continuer d'établir des partenariats entre les intervenants de la santé, du logement, des services sociaux, de l'éducation et les autres partenaires communautaires en vue d'améliorer la santé de la population.
- Trouver des mesures plus efficaces pour soutenir les personnes à risque dans nos communautés, dans le cadre des travaux des tables de connectivité/situation.

RÉALISATION

- 1 250 réfugiés syriens ont été accueillis et reliés à des soins médicaux, à un logement, à l'éducation, aux services sociaux, à la santé publique et au transport en commun local.
- Il existe maintenant quatre tables de connectivité afin que tous les résidents sur le territoire du RLISS de Waterloo Wellington aient accès à ce soutien

« J'exerce depuis plus de dix ans, et je sais qu'il est difficile pour les fournisseurs de soins de santé et les patients de s'y retrouver dans le système. L'admission centralisée nous a permis d'obtenir les BONS soins au BON moment pour le BON patient et au BON endroit. L'admission centralisée est efficace, efficiente et facile à utiliser pour TOUS!! » - Endocrinologue, Waterloo

multisectoriel complet. Deux de ces quatre tables ont été créées cette année.

- 170 situations de résidents ont été appuyées par les tables de connectivité pour prévenir le crime, le suicide, le décrochage scolaire et l'itinérance. Une évaluation a démontré une diminution de 74 % des appels faits aux services de police dans un délai de 90 jours suivant la résolution.

AMÉLIORER L'ACCÈS EN TEMPS OPPORTUN AUX SOINS PRIMAIRES.

ACCÈS AUX SOINS PRÈS DU DOMICILE ET AUX TECHNOLOGIES D'HABILITATION

INITIATIVE

- Revoir et optimiser l'utilisation de la télémédecine et des télésoins à domicile.

RÉALISATION

- Plus de la moitié des foyers de soins de longue durée sont prêts à accéder à des soins virtuels (vidéoconférence sécurisée) primaires et spécialisés.
- 27 000 visites de soins virtuels ont été offertes aux résidents pour leur éviter de se déplacer à l'extérieur de leur domicile pour consulter un spécialiste. 75 % de ces visites concernaient des mesures de soutien en lien avec des besoins en santé mentale et lutte contre les dépendances.
- 6 700 de ces 27 000 visites de soins virtuels ont été réalisées à l'aide d'appareils mobiles (appareils portatifs ou ordinateurs portatifs) comparativement aux unités stationnaires dans les organismes.
- 3 000 activités virtuelles d'éducation ont été organisées pour les résidents et les fournisseurs de soins de santé. Ces activités incluaient des groupes de soutien et des séances d'éducation sur l'autogestion des soins. Les visites de soins virtuels et les séances d'éducation sont maintenant offertes au moyen d'appareils mobiles.
- 337 résidents ont reçu des soins en fin de vie novateurs à leur domicile grâce à un programme de télésoins à domicile appelé « e-shift ». Une infirmière surveille les patients 24 heures par jour, 7 jours par semaine virtuellement, et les soins sont prodigués par des préposés aux services de soutien à la personne ayant reçu une formation spéciale afin de bien soutenir les résidents et les familles.

ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN MODÈLE POUR LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES MALADIES CHRONIQUES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE.

PRÉVENTION ET GESTION DES MALADIES CHRONIQUES ET DIABÈTE

INITIATIVE

- Améliorer l'accès et mettre en œuvre des lignes directrices fondées sur les pratiques exemplaires à l'égard des soins aux diabétiques et de la prévention et de la gestion des maladies chroniques axées en particulier sur l'insuffisance cardiaque congestive (ICC) et la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).

RÉALISATION

- Les résidents de la région de Waterloo Wellington sont parmi les moins susceptibles en Ontario d'être réadmis à l'hôpital après avoir reçu leur congé pour un problème de santé chronique (p. ex., diabète, maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)).
- Les programmes d'éducation sur le diabète pour adultes ont travaillé avec 11 285 patients diabétiques en 2015-2016, offrant près de 38 000 interactions cliniques à ces patients.
- Le temps d'attente moyen pour avoir accès à des soins pour personnes diabétiques était aussi élevé que 16 semaines il y a quelques années à peine. En 2015-2016, les patients ayant été acheminés d'urgence ont été vus en moyenne en deux jours, ceux au cas semi-urgent en 8,6 jours et ceux aux cas non urgents en 16,8 jours. Ces délais respectent tous les cibles provinciales.

Depuis 2010, la région de Waterloo Wellington compte 147 médecins de famille et spécialistes de plus.

- Le pourcentage de patients ayant souffert d'un AVC/AIT (accident ischémique transitoire) soignés dans une unité spécialisée dans les soins de l'AVC en tout temps durant leur séjour à l'hôpital s'est amélioré, passant de 62,8 % à 75,9 % - le meilleur résultat en Ontario.
- Le RLISS de Waterloo Wellington a atteint le pourcentage provincial le plus élevé de patients ayant subi un grave AVC admis en soins de réadaptation à l'hôpital, passant de 42,1 % à 54,7 %.
- 978 résidents ont obtenu des mesures de soutien grâce au modèle de soins complets intégrés à la sortie de l'hôpital de l'Hôpital général St. Mary, ce qui a contribué à une diminution importante des visites aux urgences et du nombre de réadmissions à l'hôpital pour les patients souffrant de MPOC et d'ICC (insuffisance cardiaque chronique). Ce programme novateur est le deuxième du genre en Ontario.

AMÉLIORER LE PARTAGE D'INFORMATION EN TEMPS OPPORTUN ENTRE LES FOURNISSEURS DE SOINS PRIMAIRES ET LES AUTRES FOURNISSEURS.

COORDINATION DE L'ACCÈS AU SYSTÈME ET AUX TECHNOLOGIES HABILITANTES

INITIATIVE

- Élaborer et améliorer une solution technologique afin d'offrir un accès coordonné aux services de santé, y compris aux services communautaires de soutien, aux soins de réadaptation, aux soins palliatifs et en fin de vie, aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances et aux programmes d'éducation sur le diabète grâce au projet d'accès coordonné au système.
- Soutenir les soins primaires grâce à la technologie pour assurer un accès coordonné, équitable et éclairé à des soins spécialisés et explorer des options pour la planification commune des soins.

RÉALISATION

- Nous avons lancé un système novateur et unique d'aiguillage qui permet de relier les résidents aux services plus rapidement et de façon plus efficace par le biais de leur fournisseur de soins primaires et de leur équipe de soins. Réussites à ce jour :
- 6 231 résidents diabétiques ont été aiguillés vers des soins pour diabétiques grâce à l'admission centralisée, une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente, y compris 302 auto-aiguillages, une augmentation de 27 % par rapport à 2014-2015.
- 1 269 aiguillages de résidents ont été faits vers des spécialistes du diabète grâce à l'admission centralisée.
- 4 886 résidents ont été aiguillés vers différents programmes et services, y compris les services de popote roulante, de transport, d'aide ménagère, de programmes de jour pour adultes et plus.

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS CARDIAQUES APPROPRIÉS.

INITIATIVE

Améliorer l'accès aux niveaux appropriés de soins aux victimes d'insuffisance cardiaque congestive dans les milieux de soins communautaires, primaires et actifs.

RÉALISATION

- L'Équipe de santé familiale New Vision a mis en œuvre un nouveau programme à l'intention des résidents qui souffrent d'insuffisance cardiaque congestive (ICC). Ce modèle fondé sur les soins primaires permet aux patients de recevoir des soins plus près de leur lieu de résidence. .

Les résidents peuvent maintenant s'aiguiller en ligne vers plus de 285 programmes pour les aider à prévenir et à prendre en charge les maladies chroniques sur le site www.wwselfmanagement.ca. Un système d'aiguillage coordonné en ligne a également été mis sur pied à l'intention des fournisseurs de soins primaires afin qu'ils puissent rapidement aider leurs patients à être reliés à ces mesures de soutien.

Les invités de la Bosch Foundation Tour au CSC de Woolwich.

« Ce que vous avez ici est ce dont nous rêvons d'avoir en Allemagne. »

- Pédiatre, invité de la Bosch Foundation visitant la région de Waterloo Wellington pour se renseigner sur les pratiques exemplaires en matière de soins primaires au Canada

ACCÈS COORDONNÉ AU SYSTÈME

Beaucoup d'efforts sont déployés dans la région de Waterloo Wellington pour intégrer les solutions de technologies habilitantes au système de santé local afin de favoriser des soins améliorés, opportuns et plus équitables pour les résidents. Les technologies habilitantes sont des technologies de l'information et cliniques utilisées pour améliorer les soins de santé.

Cela signifie que nous travaillons à élaborer des solutions technologiques novatrices qui soutiendront les fournisseurs de soins et amélioreront les soins aux patients en réduisant le nombre d'erreurs, en permettant de mieux relier les fournisseurs de soins entre eux et avec les patients, en améliorant la communication et en permettant aux patients de jouer un rôle plus significatif dans leur propre santé.

À la fin de 2015, le conseil d'administration du RLISS de Waterloo Wellington a approuvé un investissement allant jusqu'à 250 000 $ en financement pour l'élaboration et le déploiement d'un outil d'accès coordonné au système pour permettre aux fournisseurs de soins primaires d'aiguiller leurs patients vers des spécialistes de la région, en commençant par les chirurgiens orthopédiques (chirurgie de la hanche et du genou).

Ceci permettra aux fournisseurs de soins primaires de trouver les chirurgiens de la région, de consulter leurs temps d'attente et de partager des renseignements pour leur permettre d'offrir des soins aux patients ensemble, le tout de façon sécurisée en ligne. Ceci permettra également aux patients de choisir le chirurgien et l'emplacement qui leur conviennent le mieux.

Des dossiers médicaux électroniques, utilisés par près de 90 % des fournisseurs locaux de soins primaires, au Système de gestion des rapports hospitaliers – un système permettant aux hôpitaux de mettre à jour de façon harmonieuse les dossiers médicaux électroniques des patients qu'ils partagent avec les fournisseurs de soins primaires –, les technologies habilitantes changent la façon d'accéder aux soins de santé et de les offrir dans la région de Waterloo Wellington.

RELIER LES SOINS, LES PATIENTS ET LEURS ÊTRES CHERS GRÂCE À LA TECHNOLOGIE DES SOINS DE SANTÉ

À titre de coordonnatrice des soins contre le cancer auprès de l'Équipe de santé familiale de Mount Forest, le rôle de Carol exige souvent qu'elle rencontre les patients et leurs familles pour offrir du soutien et les aider à s'y retrouver dans le cadre de leur cheminement dans le système de santé.

« Mes tâches quotidiennes changent beaucoup en fonction des besoins du patient et de la famille », explique Carol. « Parfois, j'offre un plus grand soutien à la famille qu'au patient. Récemment, j'ai soutenu une famille : Kevin, qui avait reçu un diagnostic de cancer en phase avancée, et sa femme Linda. J'ai commencé à les visiter à leur domicile pour leur offrir un soutien émotionnel et une aide pratique, mais Kevin a rapidement dû être admis à l'hôpital pour recevoir des soins plus intensifs 24 heures sur 24. »

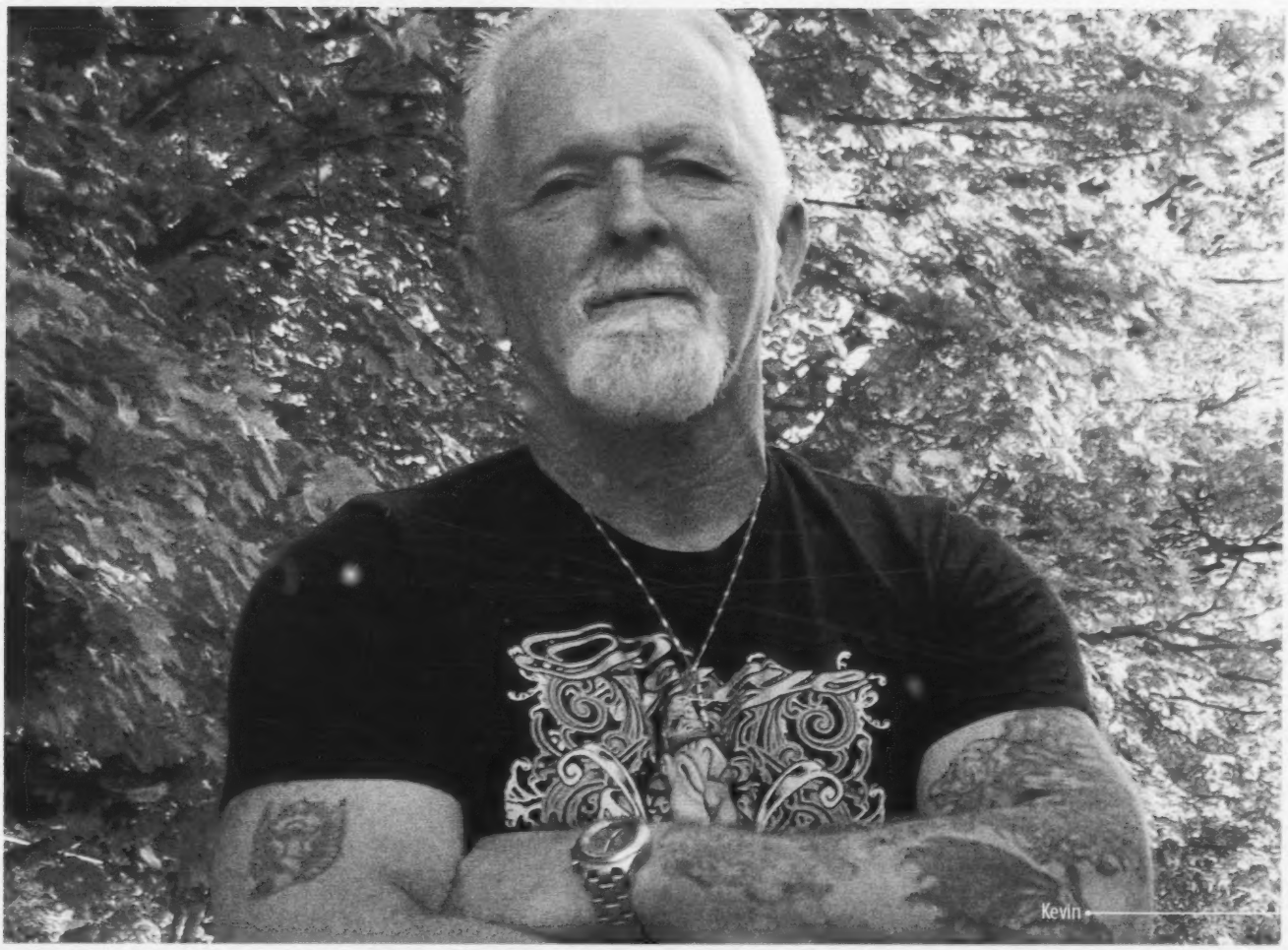
Kevin a été transféré à l'hôpital, puis en soins de longue durée au Centre de santé St-Joseph de Guelph pour recevoir des soins en fin de vie. La transition de l'hôpital aux soins de longue durée fut difficile tant pour Kevin que pour sa famille; le Centre de santé St-Joseph était l'endroit approprié pour lui, mais était situé loin de son domicile.

Kevin et Linda habitaient à Wellington Nord, à environ une heure de voiture de Guelph. Sa transition de l'hôpital aux soins palliatifs s'est produite durant l'hiver, ce qui entraînait des conditions de conduite plus mauvaises pour sa femme, Linda. Les services de transport, utilisés pour aider les patients, n'étaient pas offerts aux membres de la famille.

Linda était à ses côtés le plus possible, mais souhaitait être davantage présente. Carol et Linda connaissaient la technologie vidéo souvent utilisée pour relier les patients aux fournisseurs de soins, aux activités d'éducation et aux spécialistes et se sont dit : pourquoi pas pour les familles?

INNOVATION GRÂCE À LA TECHNOLOGIE

En date de 2016, 20 foyers de soins de longue durée sont dotés d'un accès à la vidéoconférence grâce au Réseau Télémédecine Ontario (RTO) pour favoriser la santé des résidents de la région.



Kevin

« Lorsque l'on prend la défense des résidents du milieu rural, c'est pour rapprocher les soins et services du lieu de résidence », déclare Carol. « Cette technologie a permis à Linda d'être au chevet de Kevin et, à ma connaissance, c'est l'une des premières fois que nous l'avons utilisée pour une réunion familiale. »

Carol a collaboré avec les membres de l'équipe de soins de Kevin au Centre de santé St-Joseph et, avec l'aide d'une infirmière en télémédecine, l'équipe a permis d'organiser des visites vidéo avec sa famille, grâce à un ordinateur installé dans sa chambre.

« Ce fut vraiment bien », affirme Linda. « Il y a eu une journée en hiver où je ne pouvais tout simplement pas me rendre à Guelph. Carol a alors suggéré d'utiliser le système vidéo, et son équipe de soins ne voyait pas pourquoi ils ne pourraient pas le faire. Tout le monde était emballé à cette idée. Nous avons pu le visiter aussi longtemps que nous le voulions et c'était vraiment comme si j'étais dans la chambre assise à ses côtés. »

Malheureusement, Kevin est décédé cet hiver-là.

« Nous avons de la chance de disposer du service de télémédecine ici », déclare Carol. « Ce fut vraiment un travail d'équipe afin de garder la famille reliée durant une situation très malheureuse de la vie. Je ne sais pas ce qu'ils auraient fait sans cette technologie. »

CRÉER UNE EXPÉRIENCE DE SOINS DE SANTÉ MIEUX HARMONISÉE ET COORDONNÉE

Un aspect important d'offrir un système de santé de qualité consiste à faire en sorte que les résidents obtiennent les bons soins au bon endroit et au bon moment. Le fait de se retrouver facilement dans le système de santé est particulièrement important pour les personnes ayant les besoins les plus complexes en matière de soins de santé.

On parle de soins harmonieux lorsque les résidents peuvent facilement passer d'un secteur de soins à un autre. Un système bien coordonné signifie qu'il n'est pas nécessaire de répéter son histoire et que l'on saura où se diriger pour trouver l'aide dont on a besoin.

EN 2015-2016...

525

résidents ont été évalués à l'aide d'un nouvel outil qui permet de repérer les personnes âgées à risque de déclin. Ces résidents ont été orientés vers des services communautaires de soutien de la région qui les aideront à demeurer en santé et loin de l'hôpital.

+ de 1 700

personnes âgées ont profité de programmes élargis de jour pour adultes l'an dernier.

N° 1

pour le temps d'attente le plus court en Ontario pour l'accès à des services de soins à domicile et en milieu communautaire (délai entre la demande faite à partir d'un cadre communautaire - 13 jours).

17,1 M$

réinvestis dans les soins hospitaliers grâce à une diminution du nombre de jours passés à l'hôpital en attente de soins dans un cadre plus approprié (ANS).

INNOVATION GRÂCE À L'ÉQUITÉ

Plus de 200 personnes ont participé à deux conférences sur le mieux-être autochtone, et les membres des collectivités locales des Premières Nations, métisses et inuites ont pu assister à une séance individuelle d'une heure avec un guérisseur traditionnel.

AUGMENTER LA QUALITÉ DE VIE D'UN PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES ÂGÉES DE LA RÉGION DE WATERLOO WELLINGTON GRÂCE À COMMUNITY SUPPORT CONNECTIONS

Helen, 93 ans, et son mari Fred, 92 ans, participent aux cours gratuits d'activité physique douce offerts par Community Support Connections à leur maison de retraite depuis les deux dernières années. « Nous faisons de l'exercice aussi souvent que nous le pouvons », déclare Helen. Mariés depuis 71 ans, Helen et Fred espèrent vivre jusqu'à leur 75e anniversaire de mariage. L'un des moyens qu'ils entendent prendre pour y arriver est d'avoir un mode de vie sain.

Le couple a commencé à participer à des cours d'activité physique du programme SMARTMC (Seniors Maintaining Active Roles Together) peu de temps après leur arrivée dans leur résidence, parce qu'on a dit à Fred que ce cours aiderait à prévenir les chutes.

« C'est agréable de faire de l'exercice avec des gens que l'on connaît dans un groupe comme celui-là. Les instructeurs sont très bons. Ils sont conscients de la situation de chacun d'entre nous et ils surveillent les changements pour s'assurer que tout le monde va bien. Ils m'impressionnent! », déclare Helen.

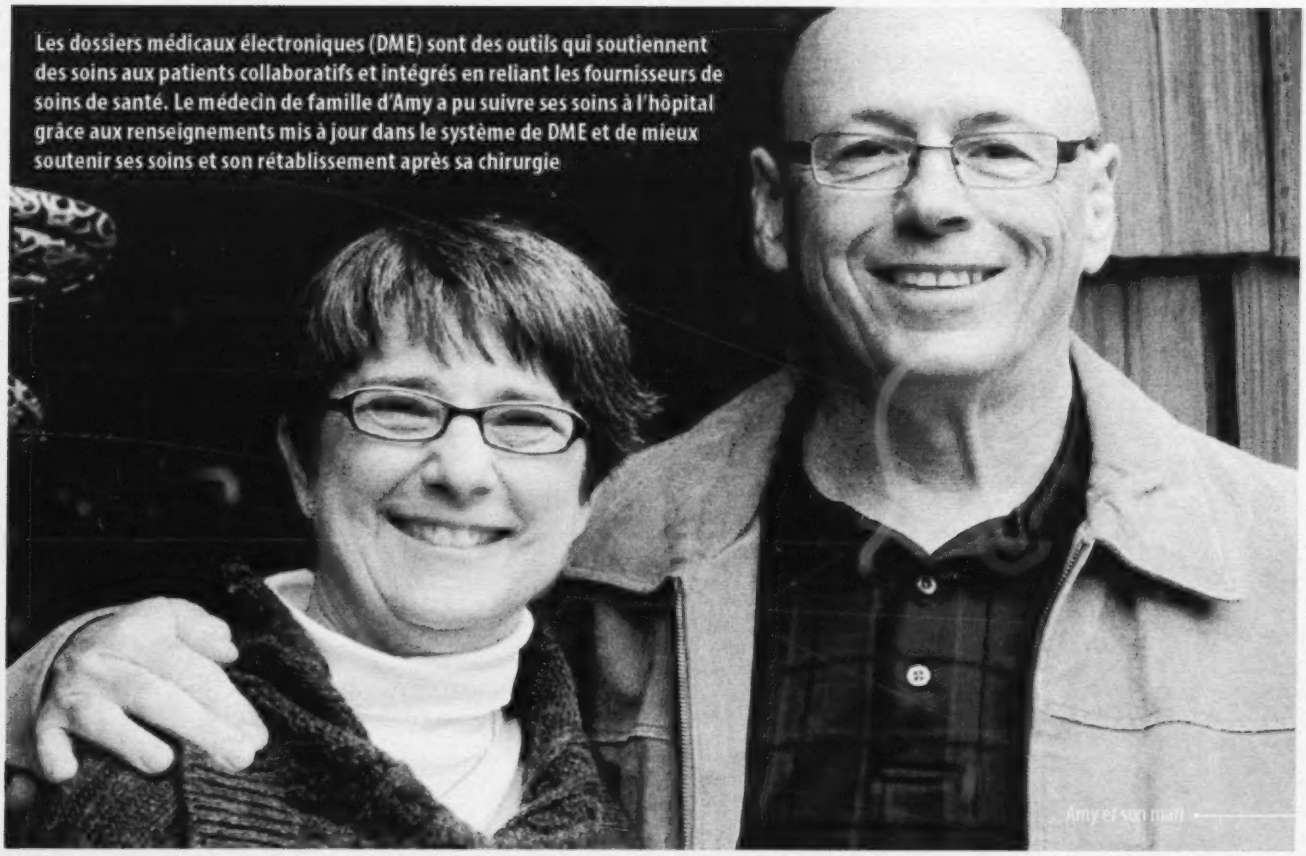
Les cours ont également incité Helen et Fred à demeurer actifs à d'autres moments de la journée, y compris en marchant pour se rendre à l'épicerie, un déplacement qui peut prendre jusqu'à une demi-heure dans chaque direction. Fred se sert d'une marchette pour s'aider, et le couple s'arrête et se repose au besoin. Mais le plus important est qu'ils demeurent actifs.

« Si on ne bouge pas, on perd de notre capacité », affirme Helen. « Cela nous garde en forme et c'est quelque chose que nous attendons avec impatience chaque jour. »

Le RLISS de Waterloo Wellington a commencé à financer les cours d'activité physique et de prévention des chutes de Community Support Connections – Meals on Wheels and More à la fin de 2013. Le programme a connu un vif succès et est très populaire auprès des personnes âgées de la région.

À la fin de 2015, dans le cadre d'un engagement continu du système de santé pour assurer un accès équitable aux services de santé, on a détecté une possibilité de soutenir les personnes âgées francophones de la région en offrant des cours d'activité physique en français. En partenariat avec le Centre communautaire francophone de Cambridge, Community Support Connections a collaboré avec le Centre afin de retenir les services d'animateurs bilingues de cours d'activité physique douce, et les personnes âgées francophones ont pu commencer à suivre des cours d'activité physique douce en français en février 2016.

« Community Support Connections a été ravi de s'associer au Centre communautaire francophone de Cambridge pour offrir ce service. Il s'harmonise avec nos priorités stratégiques de participation communautaire, d'adaptabilité et d'expérience exceptionnelle pour le client. »
- Jenn McDonald, coordonnatrice de l'activité physique et de la prévention des chutes



Les dossiers médicaux électroniques (DME) sont des outils qui soutiennent des soins aux patients collaboratifs et intégrés en reliant les fournisseurs de soins de santé. Le médecin de famille d'Amy a pu suivre ses soins à l'hôpital grâce aux renseignements mis à jour dans le système de DME et de mieux soutenir ses soins et son rétablissement après sa chirurgie

PRIORITÉ AUX PATIENTS : EXPÉRIENCE HARMONIEUSE EN MATIÈRE DE SOINS À L'ÉCHELLE DES FOURNISSEURS

Amy a commencé à se sentir malade quelques jours avant Noël. Elle souffrait de nausées et ressentait de la douleur sur le côté, alors son mari l'a convaincue de téléphoner à son médecin de famille pour obtenir de l'aide.

« La situation ne s'améliorait pas », affirme Amy. « Je me sentais de plus en plus mal. Je ne savais pas si quelqu'un au cabinet de mon médecin pourrait me voir si peu de temps avant Noël, mais ils ont pu me voir. J'ai eu un rendez-vous l'après-midi même. »

Ce jour-là, Amy s'est présentée aux bureaux de l'Équipe de santé familiale de Guelph pour voir l'infirmière praticienne (IP). Après qu'un examen de routine n'ait pas permis de confirmer ce qui n'allait pas, son IP a décidé de demander une échographie pour permettre de trouver la source de la douleur d'Amy.

« Nous étions quatre jours avant Noël, et de nombreux cabinets étaient fermés », explique Amy. « J'ignore combien d'appels ils ont faits, mais je sais qu'ils ont téléphoné à plusieurs endroits pour réussir à me faire passer mon échographie. Lorsque j'ai mentionné que j'habitais à Erin, ils ont décidé d'essayer l'hôpital de Fergus, qui est près de chez moi. »

Moins de deux jours plus tard, l'échographie d'Amy réalisée à l'Hôpital communautaire Groves Memorial à Fergus a démontré qu'elle souffrait de calculs biliaires et qu'elle devait subir une chirurgie, des résultats qui ont été communiqués de façon électronique à son médecin de famille. Un aiguillage vers un chirurgien de la région de Guelph a été fait le même jour, ce qui a constitué à la fois un soulagement et une déception pour Amy et son mari.

Plus de 95 % des résidents ayant besoin de soins à domicile à la suite d'un séjour à l'hôpital reçoivent leur premier service dans un délai de 5 jours.

« Le cabinet de mon médecin a téléphoné tout de suite pour m'informer. J'étais heureuse de savoir exactement ce qui se passait. Cela signifiait que je n'aurais pas à passer les vacances de Noël à m'inquiéter de ce dont je pouvais souffrir », affirme Amy. « Mais en même temps, cela signifiait que nous allions probablement devoir annuler notre voyage en Floride. Un médecin au cabinet de mon médecin a pris le temps de nous rencontrer pour discuter des risques, et nous avons convenu qu'un voyage à l'extérieur du pays serait trop risqué pour ma santé. »

La chirurgie d'Amy était prévue le 30 mars, mais dans les faits s'est déroulée le 12 février. Étant une retraitée à l'horaire flexible, Amy a pu accepter un rendez-vous plus tôt, à la suite de l'annulation d'un patient. Subir sa chirurgie le plus rapidement possible constituait une priorité pour Amy.

« J'ai subi la chirurgie et tout s'est bien déroulé », affirme Amy. « Tout le monde a été si obligeant et rassurant. Je me rappelle l'époque où une chirurgie pour calcul biliaire constituait une très grosse intervention, mais j'étais de retour à la maison dans mon lit à 18 h 30 le soir même. Le rétablissement fut très facile. »

Amy attribue son expérience positive à un système de santé intégré.

« Mon expérience fut un excellent exemple d'un bon fonctionnement du système. Dans mon cas, tout s'est passé de façon très harmonieuse. Le cabinet de mon médecin m'a téléphoné tout de suite pour me communiquer les résultats de mon échographie, et tout le monde a collaboré pour me donner accès aux soins dont j'avais besoin. Regardez le nombre de praticiens différents concernés et combien tout s'est passé de façon harmonieuse. En Ontario, nous avons la très grande chance d'avoir la qualité de soins de santé que nous avons. C'est vraiment fantastique. »

ALORS (2013)

72 % des médecins de soins primaires utilisaient les dossiers médicaux électroniques.

MAINTENANT (2015)

Près de 90 % des médecins de soins primaires utilisent maintenant le dossier médical électronique.

LE CENTRE DE SANTÉ RURALE MINTO OUVRE SES PORTES POUR OFFRIR DES SOINS COORDONNÉS AUX RÉSIDENTS EN RÉGION RURALE

Après cinq ans de planification, le Centre de santé rurale Minto a ouvert ses portes aux résidents au printemps 2016 afin d'offrir un meilleur accès à des soins intégrés et coordonnés. Les résidents peuvent maintenant se rendre à un emplacement centralisé pour recevoir des soins primaires, un soutien en santé mentale et lutte contre les dépendances, des soins des plaies et du soutien par l'entremise du Centre d'accès aux soins communautaires.

« Voilà un excellent exemple de la façon dont les modèles de soins de santé intégrés peuvent favoriser de meilleurs résultats pour la santé des résidents en milieu rural », déclare Joan Fisk, présidente du conseil d'administration du RLISS de Waterloo Wellington. « Les résidents profiteront de certains services de santé centralisés, qui travaillent en partenariat pour soutenir le continuum des soins. C'est le genre de collaboration qui établira des bases solides pour une santé et un bien-être améliorés pour les années à venir. »

Le RLISS de Waterloo Wellington a doté le nouveau centre de la technologie de vidéoconférence qui aidera les fournisseurs de soins et les résidents à être reliés à d'autres centres et fournisseurs de soins pour profiter de services d'éducation, de consultations, d'évaluations et de soins de suivi près du lieu de résidence.

Pour atteindre notre objectif visant à créer une expérience de soins mieux harmonisée et coordonnée, les initiatives qui suivent ont été entreprises avec des professionnels de la santé de toute la région de Waterloo Wellington :

INTÉGRER LES SERVICES POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE ET LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE SANTÉ EN SIMPLIFIANT L'ACCÈS À DES TYPES DES SOINS ET DE SERVICES SIMILAIRES (INTÉGRATION HORIZONTALE);

SOINS EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

INITIATIVE

- Établir des services communautaires de soutien personnel efficients et intégrés pour les résidents.
- Améliorer les résultats de santé et l'expérience des résidents en facilitant l'accès à des services communautaires équitables et intégrés.

RÉALISATION

- On a mis en œuvre la deuxième année d'un investissement de trois ans pour augmenter le salaire des préposés aux services de soutien à la personne pour les fournisseurs communautaires. Cette initiative provinciale vise à faire en sorte que les PSSP communautaires reçoivent un salaire d'au moins 16,50 $ l'heure.

SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES

INITIATIVE

- Continuer d'améliorer les soins aux personnes âgées par l'entremise des services d'évaluation et de rétablissement, des stratégies sur la démence et la maladie d'Alzheimer, et améliorer l'accès aux services gériatriques spécialisés.

RÉALISATION

La région de Waterloo Wellington abrite des carrefours d'innovation de classe mondiale en matière de vieillissement :

- L'Institut de recherche sur le vieillissement (Research Institute for Aging - RIA) de la région de Waterloo a ouvert ses portes en 2015 et vise à devenir l'un des cinq meilleurs instituts d'innovation sur le vieillissement dans le monde. L'Institut est un partenariat entre Schlegel Villages, l'Université de Waterloo et le collège Conestoga.
- Le RIA est associé au Schlegel Centre for Learning, Research and Innovation in Long-Term Care (CLRI), qui possède des salles de classe concrètes avec simulations afin d'offrir aux fournisseurs de soins de santé des changements à l'exercice et des innovations liées aux soins fondés sur la recherche.
- La région de Waterloo Wellington abrite des cliniques de la mémoire novatrices – conçues à l'échelle locale et mises en œuvre à l'échelle internationale :
  - La Clinique de la mémoire du Centre de médecine familiale a réalisé 1 715 évaluations de la mémoire depuis sa création en 2006, ayant ainsi desservi 614 résidents aux prises avec des pertes de mémoire.
- Un nouveau programme d'activité physique a été élaboré pour les personnes âgées francophones par l'entremise de Community Support Connections – Meals on Wheels and More. Les résidents francophones peuvent avoir accès à ces services communautaires qui les gardent en forme et aident à prévenir les blessures liées aux chutes.
- Depuis 2013, 7 573 résidents ont été orientés vers des services gériatriques spécialisés. Les temps d'attente pour ces services sont passés d'environ cinq mois à 4 à 6 semaines grâce à la collaboration, à l'intégration et à des investissements dans du personnel infirmier praticien en gériatrie, dans des cliniques de la mémoire et dans un service d'admission centralisée ayant augmenté l'efficacité et amélioré l'expérience du patient.
- Les services des urgences des hôpitaux de la région se servent maintenant des évaluations abrégées d'une page pour les personnes âgées afin de repérer les résidents pour qui il serait avantageux de recevoir de l'aide supplémentaire à domicile.

TRANSITIONS DES PATIENTS

INITIATIVE

- Améliorer l'expérience et le mouvement des patients en intégrant des pratiques de transition et de mise en congé des patients.

RÉALISATION

- Tous les hôpitaux ont mis en œuvre une expérience améliorée de planification du congé de l'hôpital pour les résidents.
- Plus de 93 % des résidents ayant besoin de soins à domicile à la suite d'un séjour à l'hôpital reçoivent leur premier service dans un délai de cinq jours.
- Grâce à la collaboration entre les fournisseurs de services de santé, des stratégies et des outils de communication ont été mis en place pour améliorer le processus de sortie de l'hôpital vers des soins de longue durée.
- Les résidents de la région de Waterloo Wellington profitent de certains des temps d'attente les plus courts pour des soins de longue durée en Ontario (2e plus courts depuis l'hôpital et 5e plus court depuis le domicile).
- On a mis sur pied et partagé à l'échelle du système, à l'intention des fournisseurs, un tableau de bord pour la transition des patients qui fait un suivi des transitions à venir des patients. Par conséquent, les fournisseurs de soins sont plus en mesure de partager leurs pratiques exemplaires et stratégies pour un transfert réussi des patients.

AUTRE NIVEAU DE SOINS

INITIATIVE

- Éliminer les obstacles pour les gens en attente de soins dans un autre secteur du système de santé (autre niveau de soins ou ANS).

RÉALISATION

- Le nombre de jours passés par les résidents à l'hôpital en attente d'un cadre plus approprié a été réduit de plus de 50 % depuis 2009 (25,9 % jours ANS en 2009 à 12,19 %).
- En 2015-2016, on a économisé 1 969 jours ANS passés à l'hôpital grâce à une diminution du taux d'ANS.
- Depuis la mise en œuvre du programme Chez soi avant tout en 2011, on a économisé 38 183 jours ANS passés à l'hôpital, ce qui s'est traduit par un réinvestissement de 17,1 millions de dollars dans les soins hospitaliers.

Grâce au programme intégré de soins de l'AVC, le Réseau ontarien de l'AVC a reconnu la région de Waterloo Wellington comme ayant le programme de soins de l'AVC le plus amélioré dans la province.

« La situation de Sarah était critique. Lorsqu'elle s'est présentée chez Community Care Concepts, elle avait épuisé toutes ses autres options. »

- Karla, coordonnatrice des relations communautaires chez Community Care Concepts (CCC)

DES SOINS ADAPTÉS SUR LE PLAN CULTUREL QUI FONT UNE DIFFÉRENCE

La situation de Sarah était critique. Lorsqu'elle s'est présentée chez Community Care Concepts, elle avait épuisé toutes ses autres options. Les contacts précédents avec les mesures de soutien communautaires et gouvernementales ont eu pour conséquence qu'on a retiré les enfants de Sarah de son domicile, ce qui l'a rendue méfiante envers les autres.

« Sarah souffre d'un trouble obsessionnel-compulsif très grave », explique Karla, coordonnatrice des relations communautaires chez Community Care Concepts (CCC). « Elle a été dirigée vers nous grâce à une réunion de communauté de pratique. Dans le cadre de ces réunions, différents praticiens de la santé et travailleurs communautaires de différents organismes se réunissent pour discuter de cas qui ne progressent pas. Nous faisons attention de protéger la vie privée des patients, mais cela nous donne une excellente occasion de collaborer et d'échanger de nouvelles idées pouvant aider nos clients respectifs. »

Le trouble obsessionnel-compulsif est une maladie mentale qui provoque des pensées non désirées et répétitives, des impulsions ou des images qui ne disparaissent pas (obsessions) et des gestes qui visent à réduire l'anxiété causée par les obsessions (compulsions). Certaines personnes souffrent d'obsessions, d'autres de compulsions et d'autres, comme Sarah, des deux.

De nombreux aspects de la vie de Sarah, du fait qu'elle soit membre de la communauté mennonite, sont interdépendants de ses croyances culturelles et religieuses élargies, y compris sa santé. Il arrive parfois que les maladies mentales ne soient pas reconnues comme étant un problème de santé. Ces considérations culturelles et religieuses peuvent rendre les méthodes de soins de santé traditionnelles moins efficaces, et les efforts de la famille pour soutenir Sarah n'étaient pas très fructueux.

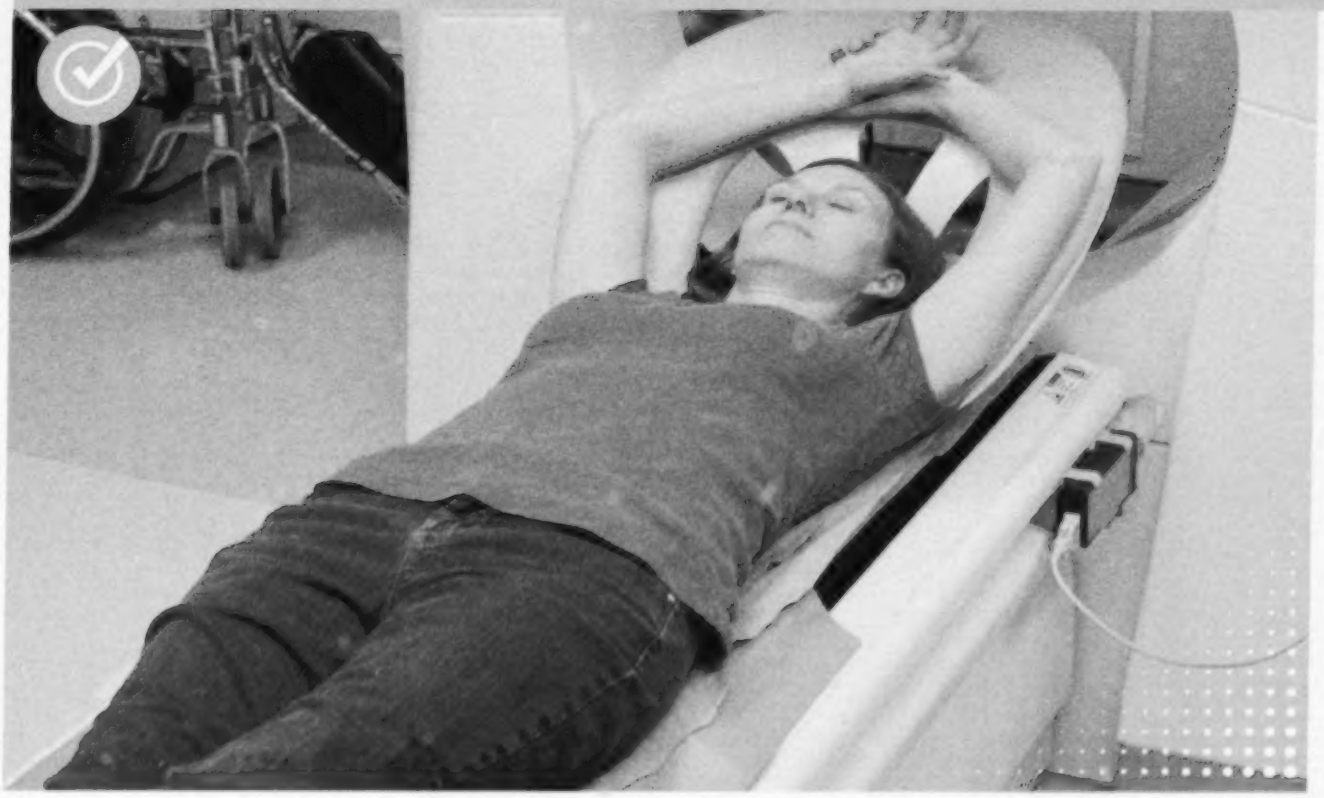
Il ne semblait pas y avoir un autre moyen de l'aider. Mais lorsqu'on a présenté son cas, d'autres solutions possibles ont été définies. Les membres ont convenu que le milieu familial de Sarah avait besoin d'un soutien et que les programmes de CCC pourraient réussir en intégrant une approche plus axée sur la culture et les liens familiaux de Sarah.

« Il a fallu un certain temps avant d'établir un lien de confiance entre nous », explique Karla. « La culture mennonite ne fait pas beaucoup confiance aux gens de l'« extérieur », professionnels ou non. Nous avons déjà eu une réunion complète en nous parlant à travers une fenêtre ouverte sur la galerie avant au milieu de l'hiver, elle à l'intérieur et moi à l'extérieur. Mais nous essayons de rencontrer les gens là où ils sont, et Sarah fait des progrès. »

Karla a aussi rencontré la famille de Sarah pour parler en son intérêt et aider à établir des stratégies pratiques qui fonctionnent pour tous, ancrées dans leur forte culture mennonite. Ceci a également aidé sa famille à mieux comprendre sa maladie.

« Je crois que si ce travail m'a appris quelque chose, c'est que nous pouvons trouver des façons d'être souples et créatifs pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs », affirme Karla. « La culture, la religion et les préférences et expériences personnelles constituent une énorme part de ce que nous sommes et peuvent aussi faire partie de nos solutions. »

DIRIGER UN SYSTÈME DE SOINS SANTÉ DE QUALITÉ GRÂCE À DES PRATIQUES EXEMPLAIRES FONDÉES SUR DES DONNÉES PROBANTES



Avoir accès à des soins de qualité signifie que vos soins sont sécuritaires, efficaces, accessibles, équitables, efficients, intégrés et axés sur la prévention autant que sur le traitement de la maladie.

La meilleure façon de s'assurer que nos services respectent ces normes consiste à baser nos soins sur des méthodes éprouvées et à faire en sorte que ces méthodes soient utilisées de façon uniforme à l'échelle du système.

EN 2015-2016...

Plus de 2 800

résidents ont profité de ressources pour la planification préalable de soins grâce à Advance Care Planning Waterloo Wellington.

99 %

des résidents ont rapidement accès à un pontage coronarien (dans le respect de la cible).

54 %

plus de lits de soins de longue durée dans la ville de Waterloo grâce à l'ouverture du Village at University Gates.

978 360

moins d'heures passées aux services des urgences de la région de Waterloo Wellington, et des améliorations du cheminement des patients ont été enregistrées depuis avril 2008 (moment où l'on a commencé à mesurer les temps d'attente aux urgences).

INNOVATION GRÂCE À LA RECHERCHE APPLIQUÉE

Les résidents ayant besoin de soins d'urgence en santé mentale et lutte contre les dépendances dans la région de Guelph Wellington profitent d'améliorations aux soins découlant d'un examen complet et de recommandations pour améliorer ces services. L'an dernier, les résidents ayant besoin de soins d'urgence en santé mentale et lutte contre les dépendances ont passé un total de 5 252 heures en moins aux services des urgences.

56

nouvelles unités de logement avec services de soutien pouvant répondre aux besoins complexes sont devenues accessibles aux résidents de la région de Waterloo Wellington ayant besoin de services de soutien en santé mentale et lutte contre les dépendances

LE PROGRAMME EXTRAORDINARY NEEDS TROUVE POUR PHILIP UN ENDROIT OÙ IL SE SENTIRA CHEZ LUI

Sans l'aide du programme Extraordinary Needs (ENP), Philip serait peut-être encore à l'hôpital aujourd'hui. Au moment de son adhésion à ENP, il avait déjà passé un total de 424 jours à l'hôpital, et beaucoup de temps dans d'autres établissements pour l'aider à vivre avec diagnostic mixte, des troubles du sommeil, une durée d'attention limitée et une difficulté à gérer seul les activités de la vie quotidienne. Un diagnostic mixte signifie habituellement qu'une personne souffre d'une incapacité mentale tout en ayant à gérer une maladie mentale.

Il a participé à des programmes de jour à l'hôpital chaque semaine, mais était incapable de trouver le soutien et les soins personnalisés intensifs dont il avait

besoin pour jouir de la qualité de vie qu'il était capable et qu'il méritait d'avoir. La famille de Philip craignait qu'il ne trouve jamais d'endroit où il pourrait vraiment se sentir chez lui.

Puis, le personnel du programme Extraordinary Needs (ENP) est entré dans sa vie. Le programme offre des mesures de soutien personnalisées et dévouées aux personnes ayant des besoins complexes en santé mentale et autres besoins pour vivre dans un milieu communautaire. Le programme aide de nombreux résidents ayant été catégorisés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins. Il s'agit de patients qui n'ont plus besoin de soins à l'hôpital, mais qui ont quand même besoin de mesures de soutien pour vivre dans la collectivité ou qui ont besoin de soins dans un autre établissement. Dans le cas de Philip, il ne pouvait pas obtenir son congé de l'hôpital de façon sécuritaire sans profiter d'autres services communautaires de soutien.

Le personnel d'ENP a travaillé avec Philip pour créer un plan qui permettrait de le relier à un soutien personnalisé et l'a aidé dans sa transition vers un milieu communautaire dans un foyer de groupe.

« À son arrivée, Philip était en retrait », explique le travailleur qui lui est attitré. « Il lui a fallu du temps pour s'habituer. Il était sceptique à l'égard du personnel et très méfiant des intentions des autres locataires. Mais maintenant, son attitude est complètement différente. Il décore sa chambre et a trois babillards remplis de photos de sa famille, de ses colocataires et des nombreuses sorties qu'il a aimées. »

À mesure que l'état de Philip s'améliorait, son besoin pour un soutien individuel a diminué. Il aime planifier et accomplir des tâches quotidiennes et a établi un lien de confiance avec le personnel qui prend soin de lui.

Sans le programme, Philip passerait peut-être encore ses journées à l'hôpital. Même s'il n'en est qu'au début de son parcours, Philip a trouvé des amis, une qualité de vie et un endroit où il se sent chez lui – il est enfin chez lui.

UN ACCÈS SÉCURISÉ AUX RENSEIGNEMENTS NUMÉRIQUES SUR LA SANTÉ DES PATIENTS FAVORISE DES SOINS OPPORTUNS

Afin d'offrir des soins opportuns et de grande qualité, les professionnels de la santé au Village of Winston Park de Kitchener doivent avoir fréquemment accès aux renseignements médicaux de leurs résidents. Traditionnellement, cela voulait dire faire d'innombrables appels et transmettre des demandes officielles de renseignements afin de comprendre le portrait global des besoins en soins de leurs résidents. Tout ceci a changé depuis qu'ils ont accès au visionneur clinique régional de cSOO, ClinicalConnectMC, un portail Web sécurisé qui permet aux médecins et aux cliniciens de se parler et de partager de façon électronique des renseignements sur les patients.

Barb Sutcliffe est infirmière autorisée et responsable de l'équipe de la clinique de la mémoire de Winston Park. Elle a remarqué que son équipe peut maintenant obtenir les détails et documents médicaux pertinents concernant les antécédents médicaux des résidents facilement et de façon harmonieuse.

« Nous étions en train de nous préparer, à la clinique de la mémoire, pour l'un de nos clients et nous sommes rendu compte que les résultats de son examen tomodensitométrique que nous avions demandés n'avaient pas été transmis par son médecin de famille. Nous avons été en mesure d'aller chercher les résultats sur ClinicalConnect, ce qui a aidé dans nos discussions afin de poser un diagnostic pour notre client, et cela lui a évité de devoir prendre un autre rendez-vous tandis que nous aurions attendu les résultats. Il s'agit d'une situation gagnante tant pour nous que pour le client. »

Le programme Connexion Sud-Ouest de l'Ontario (cSOO) fait partie de l'initiative ConnexionOntario de cyberSanté Ontario, qui permet aux systèmes de se parler afin de fournir le plus rapidement possible des renseignements sur le patient sécuritaires, exacts et complets aux fournisseurs de soins de santé. Dans la région de Waterloo Wellington, le partenaire pour la prestation des services du programme cSOO au Centre d'excellence de cybersanté de l'Équipe de santé familiale du Centre de médecine familiale, qui a déployé ClinicalConnect à Winston Park, collabore avec les médecins et les professionnels des soins de santé dans les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, le CASC, les cabinets de médecins et autres organismes de soins de santé pour déployer des solutions de cybersanté.

Les fournisseurs de soins de santé de la région peuvent maintenant avoir accès de façon sécuritaire aux renseignements électroniques sur la santé de leurs patients de tous les établissements hospitaliers de soins actifs, des centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et des centres d'oncologie du Sud-Ouest de l'Ontario, plus deux dépôts de données provinciaux pour les tests et résultats de laboratoire et d'imagerie diagnostique.

Pour atteindre notre objectif visant à diriger un système de soins de santé de qualité à l'aide d'une pratique fondée sur des données probantes, les initiatives qui suivent ont été entreprises en collaboration avec les professionnels de la santé de la région de Waterloo Wellington :

METTRE EN PLACE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES FONDÉES SUR LES DONNÉES PROBANTES AFIN DE FOURNIR LA MÊME QUALITÉ ÉLEVÉE DE SOINS À TOUS LES ENDROITS POUR DES SERVICES SIMILAIRES.

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

INITIATIVE

- Accélérer la prestation des soins fondés sur les pratiques exemplaires en adoptant à l'échelle du système des ensembles de modèles d'ordonnance cliniques électroniques pour les Actes médicaux fondés sur la qualité.
- Améliorer la qualité et assurer la prestation de soins fondés sur les pratiques exemplaires au moyen des programmes déjà intégrés et mettre en place de nouveaux programmes intégrés.

RÉALISATION

- Tous les résidents qui ont fréquenté les hôpitaux de la région peuvent s'attendre à ce que les renseignements sur les soins qu'ils ont reçus à l'hôpital soient transférés de façon électronique à leur fournisseur de soins primaires. 400 de nos 600 fournisseurs de soins primaires de la région sont équipés pour recevoir de façon électronique les renseignements sur les soins reçus par les patients à l'hôpital.
- Les ensembles de modèles d'ordonnances électroniques ont été lancés au cours du premier trimestre de l'exercice. Ces ensembles font en sorte que tous les patients ayant des besoins semblables en santé reçoivent les mêmes soins exemplaires de grande qualité dans tous les hôpitaux de la région.

ÉTENDRE ET AMÉLIORER LES PROGRAMMES INTÉGRÉS AFIN DE GARANTIR LA QUALITÉ ET FOURNIR DES SOINS DE SANTÉ FONDÉS SUR LES MEILLEURES PRATIQUES SUR TOUT LE CONTINUUM DE SOINS. PRINCIPALES AMÉLIORATIONS ATTENDUES :

SOINS PALLIATIFS

INITIATIVE

- Améliorer l'expérience des résidents recevant des soins palliatifs et de leurs familles en permettant aux patients de mourir à l'endroit de leur choix.
- Soutenir le processus de planification préalable des soins palliatifs dans le continuum des soins et dans la collectivité.

RÉALISATION

- Plus de 2 800 personnes ont participé à une initiative régionale de planification préalable des soins visant à améliorer les soins en fin de vie pour les résidents de la région. Aujourd'hui, 85,7 % des patients en soins palliatifs de la région de Waterloo Wellington peuvent décéder à l'endroit de leur choix – une augmentation de 8 % depuis décembre 2014.
- Les résidents en soins de longue durée profitent d'une plus grande éducation du personnel dans la prise en charge de la douleur et des symptômes de fin de vie. Les foyers de soins de longue durée de la région gèrent la douleur de façon plus efficace que les moyennes provinciale et nationale.

SOINS DE LONGUE DURÉE (SLD)

INITIATIVE

- Améliorer la qualité et la sécurité des soins dans les foyers de SLD.

RÉALISATION

- Les résidents de la région de Waterloo Wellington reçoivent des soins de meilleure qualité dans les FSLD que les moyennes provinciale et nationale en lien avec l'utilisation potentiellement inutile de médicaments antipsychotiques, l'utilisation de mesures de confinement et la prise en charge de la douleur.
- On a financé deux postes d'infirmières praticiennes pour travailler dans quatre FSLD du comté de Wellington afin d'offrir des soins plus efficaces et mieux coordonnés aux résidents.
- Les foyers de soins de longue durée de la région de Waterloo Wellington ont le nombre le moins élevé de résidents ayant besoin de soins aux services des urgences en Ontario (5,6 %).

SERVICES DES URGENCES

INITIATIVE

- Poursuivre la mise en œuvre des pratiques exemplaires dans les services des urgences.
- Améliorer les soins et l'expérience des patients souffrant de problèmes de santé mentale

RÉALISATION

- Les résidents ont attendu 978 360 heures en moins aux services des urgences grâce aux améliorations apportées au cheminement des patients depuis avril 2008 (moment où l'on a commencé à mesurer les temps d'attente aux urgences).
- Les résidents ayant des besoins complexes s'étant présentés aux services des urgences de la région ont été examinés et retournés à la maison ou admis à l'hôpital dans un délai de 8 heures. Le RLISS de Waterloo Wellington a atteint la cible provinciale, avec le meilleur résultat dans la province.
- Les résidents de la région de Waterloo Wellington s'étant présenté à un service des urgences et ayant dû être hospitalisés ont passé le moins de temps aux urgences par rapport aux résultats provinciaux. La durée du séjour des patients admis est de 18,2 heures en comparaison avec 28,1 heures à l'échelle provinciale.

INITIATIVE EN SANTÉ MENTALE ET TOXICOMANIE

INITIATIVE

- Faire en sorte que tous les résidents ont accès à des services adaptés aux cas complexes au bon moment et au bon endroit.
- Améliorer l'accès aux services de santé mentale intensifs et optimiser les services des équipes de traitement communautaire dynamique et la coordination des mesures de soutien.
- Améliorer la disponibilité de mesures de soutien en santé mentale et toxicomanie dans les services d'hébergement.

RÉALISATION

- 56 nouveaux lits dans des logements avec services d'assistance adaptés aux cas complexes ont été mis en place dans la région de Waterloo Wellington. Cela signifie que l'on peut mieux aider les résidents ayant des problèmes de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
- Les résidents ayant besoin de soins d'urgence en santé mentale attendent 83 % moins longtemps pour obtenir des soins en raison d'un examen complet des services de santé mentale d'urgence dans les régions de Guelph et Wellington réalisé au début de 2016. L'examen s'est traduit par une série de recommandations - un grand nombre d'entre elles ont été mises en œuvre et d'autres le seront tout au long de 2016.

PHARMACIE

INITIATIVE

- Mettre en œuvre des protocoles de gestion de l'utilisation des antimicrobiens.

RÉALISATION

- Un comité de gestion de l'utilisation des antimicrobiens a été formé au début de l'année pour assurer des pratiques sécuritaires concernant l'utilisation

Nous possédons certains des hôpitaux les plus efficaces de l'Ontario. Notre taux de réadmissions à l'hôpital est le plus faible de la province pour les résidents qui ont besoin d'une chirurgie importante ou qui ont été victimes d'une crise cardiaque (une mesure des soins de grande qualité).

des antibiotiques dans la région et prévenir leur surutilisation.

- 5 pharmaciens de la région de Waterloo Wellington ont suivi une formation de la Harvard School of Medicine en gestion de l'utilisation des antimicrobiens et une activité de sensibilisation a été organisée à l'intention des pharmaciens, des médecins et du personnel hospitalier.

IMAGERIE DIAGNOSTIQUE

INITIATIVE

- Réduire le nombre de procédures d'imagerie diagnostique faites en double.
- Réduire le temps d'attente en imagerie diagnostique en optimisant les modèles de prestation des services.

RÉALISATION

- À l'échelle provinciale, le RLISS de Waterloo Wellington compte la plus forte demande par heure de fonctionnement en IRM et affiche la meilleure efficacité pour desservir le plus grand nombre de résidents par heure de fonctionnement financée. 38 767 adultes ont subi des examens IRM dans la région de Waterloo Wellington l'an dernier, une augmentation de 7,5 %.
- 82,7 % des résidents subissent leur examen tomodensitométrique à l'intérieur des cibles provinciales d'accès, en comparaison avec 74,6 % à l'échelle provinciale. 33 953 adultes de la région de Waterloo Wellington ont passé des examens tomodensitométrques l'an dernier.

SOINS INTENSIFS

INITIATIVE

- Mettre en œuvre des protocoles cliniques normalisés et des pratiques exemplaires dans les unités de soins intensifs.
- Élaborer et mettre en œuvre des normes pour les programmes de ventilation à long terme.

RÉALISATION

- Les résidents reçoivent des soins plus uniformes de la part des fournisseurs en raison de la liste de vérification du rendement élevé des unités de soins intensifs mise en œuvre dans toutes les unités de soins intensifs pour assurer une pratique exemplaire dans toute la région de Waterloo Wellington.

CHIRURGIE

INITIATIVE

- Améliorer l'accès aux soins spécialisés pour les yeux et promouvoir une expérience homogène en renforçant les relations entre les soins primaires, l'ophtalmologie et l'optométrie.

RÉALISATION

- Au printemps 2014, l'Université de Waterloo a lancé son Vision Centre of Excellence (centre d'excellence en soins de la vue). Ce groupe de planification local, qui comprend des hôpitaux, des écoles, des spécialistes et le RLISS de Waterloo Wellington, repérera les lacunes et les obstacles afin d'améliorer les soins et la collaboration et d'élaborer des recommandations visant à améliorer l'accès aux soins.

TEMPS D'ATTENTE PLUS COURTS	AMÉLIORATION DE*
Séjour aux services des urgences pour les patients admis : diminution de 47,9 %	**13,9** HEURES
Examens IRM non urgents : diminution de 66,1 %	**148** JOURS
Examens tomodensitométriques non urgents : diminution de 76,5%	**101** JOURS
Remplacements de la hanche : diminution de 47,1%	**197** JOURS
Remplacements du genou : diminution de 43,8%	**216** JOURS
Pontages coronariens : diminution de 82,2 %	**120** JOURS

*Tient compte des améliorations depuis le point de départ du système, c.-à-d. au moment où l'on a commencé à mesurer les résultats.

Pour en savoir plus sur le PSSI 2016-2019, le Plan d'activités annuel 2016-2017 ou pour lire d'autres témoignages des résidents de notre région, visitez le site wwlhin.on.ca.

L'AVENIR

Alors que nous réfléchissons aux progrès que nous avons faits au cours des trois dernières années, nous sommes également impatients de réaliser le travail qu'il reste à faire.

En février 2016, nous avons publié notre prochain Plan de services de santé intégrés (PSSI). Le PSSI 2016-2019 est directement représentatif des besoins des résidents, des fournisseurs de services de santé et d'autres leaders communautaires de la région grâce à une vaste participation communautaire. Les objectifs décrits dans le plan s'harmonisent avec l'orientation provinciale pour les soins de santé, mais tiennent également compte des besoins uniques en soins de santé de notre population locale. Vous nous avez mentionné les services de santé qui étaient importants pour vous et votre famille et nous vous avons écouté.

Chaque année, nous élaborerons un Plan d'activités annuel qui décrit les mesures particulières qui seront prises à l'échelle du système de santé pour atteindre les objectifs établis dans le PSSI. Nous avons compris qu'un plus grand accès aux soins primaires, l'amélioration des services de soins à domicile et en milieu communautaire et un accent continuellement mis sur la qualité de la santé sont importants pour vous. Au cours de la prochaine année, nous nous consacrerons de façon importante à ces domaines. À nos partenaires, merci de votre engagement continu à améliorer la santé et le mieux-être de nos familles, amis et voisins.

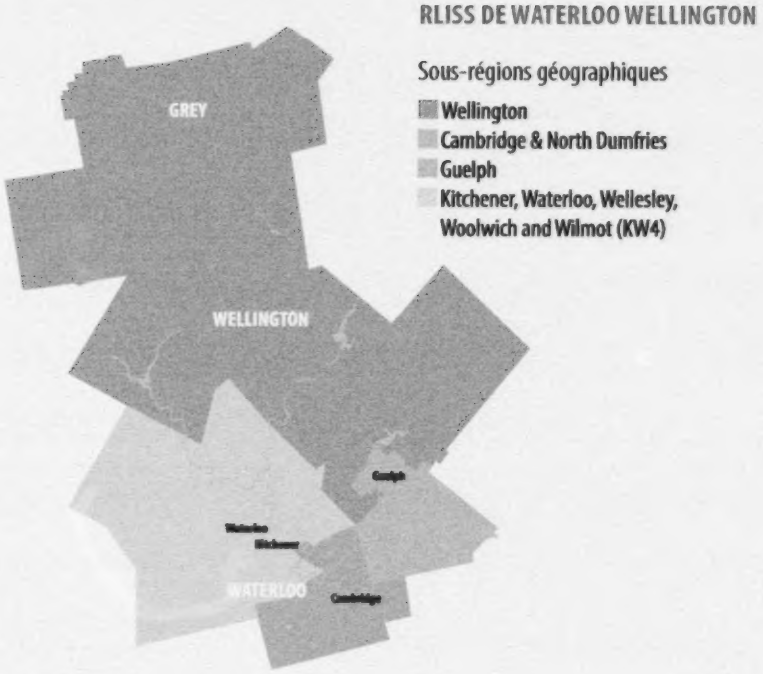
Le PSSI 2016-2019 est axé sur le travail dans quatre domaines prioritaires qui se traduiront par de meilleurs résultats pour la santé des résidents et un système de santé plus robuste :

ACCÈS - Fournir un accès plus rapide aux bons soins.

CONTACT - Prodiguer des soins mieux coordonnés et intégrés dans la communauté, et ce, près du domicile des patients.

INFORMATION - Soutenir les personnes et les patients – en offrant l'éducation, l'information et la transparence dont les Ontariennes et les Ontariens ont besoin pour prendre les bonnes décisions concernant leur santé.

PROTECTION - Protéger notre système de santé public universel – en prenant des décisions fondées sur la valeur et la qualité, afin de veiller à la viabilité du système pour les générations à venir.



Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington

50, chemin Sportsworld Crossing, édifice Est, bureau 220, Kitchener (Ontario) N2P 0A4

Numéro local : 519-650-4472 • Numéro sans frais : 1-866-306-LHIN (5446) • Télécopieur : 519-650-3155

Courriel : waterloowellington@lhins.on.ca

Waterloo Wellington Local Health Integration Network

Waterloo Wellington LHIN @WW_LHIN

Ontario

Réseau local d'intégration des services de santé